ПОЧЕМУ СТОИТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ CRM BITRIX24 В БИЗНЕСЕ

Хуснуллин И. А

Шакирьянов Э.Д., к.ф.-м.н., доцент

г. Бирск, ФГБОУ ВПО Бирский филиал БашГУ

В настоящее время в России процент бизнесменов растет с каждым днем все больше и больше, увеличивается и количество новых предприятий. Для того, чтобы пробиться в лидеры среди конкурентов в нужной области, производить хороший товар или предоставлять востребованную услугу будет недостаточно – весь бизнес должен быть ориентирован на клиента.

Так как в наше высокотехнологическое время каждый клиент на счету, обязательным условием ведения бизнеса будет использование CRM-систем.

Что такое CRM-система? CRM (Customers Relationship Management) – это система управления взаимоотношениями с клиентами, позволяющая контролировать качество работы отдела продаж.[1]

Автор: Хуснуллин И. А, Шакирьянов Э.Д.
24.04.2017 09:28 - Обновлено 24.04.2017 09:31

Настройкой и внедрением CRM-систем сейчас занимается огромное количество людей и получают за это огромное количество денег. Конечно, ведь CRM -система может значительно увеличить доход компании, а так же уменьшить затраты времени на работе, которую можно атоматизировать.

На данный момент существует огромное количество CRM – систем. Например: AmoCRM, Битрикс24, Pipedrive, Мегаплан.[2] У каждой есть свои плюсы и недостатки. По-моему мнению, лучшая среди них – Bitrix 24. Почему именно она? Потому что она стала сильно популярной в последнее время, а так же активно разрабатывается и улучшается. Данная статья написана для того, чтобы разобраться почему многие выбирают именно Bitrix 24.

1. **Бесплатно**. Битрикс24 - это бесплатная онлайн CRM (для компаний до 12 сотрудников).[3] Т.е она расположена на сайте, а так же есть тестовая версия для маленьких компаний. Бесплатная версия для смартфонов прилагается.

2. **Телефония в CRM**. Все звонки записываются в системе, в облачном хранилище, т.е хранится как информация по звонку: номер, время звонка и т.д, а так же хранится запись звонка, т.е если руководитель хочет оценить качество «обработки» клиента своим менеджером, то он может с легкостью прослушать запись звонка. Так же планируют ввести распознавание голоса и запись диалога в текстовом формате.

3. **Планирование дел**. Если нужно назначить работнику задание, то Bitrix24 поможет в этом: ставьте задачи коллегам, назначайте встречи с клиентами, планируйте звонки, отправляйте письма. Так же неплохим помощником будет напоминание – в нужный день, в нужное время нужный сотрудник получит уведомление о том, что ему нужно сделать. Данные напоминания и задачи могут ставить как сотрудники, так и руководители.

4. **Автоматизация стандартных действий сотрудников с помощью роботов и триггеров** . **Роботы.** Создавайте сценарии, по которым CRM будет вести сделку вперед: ставить задачи, планировать встречи, запускать рекламу и выставлять счета. Роботы подскажут менеджеру, что нужно сделать на каждом этапе сделки – он ничего не забудет и доведет сделку до конца.

Триггеры – автоматически реагируют на действия клиентов (например, на посещение сайта, комментарий в соцсети, звонок) и запускают робота, который поможет «дожать» лид до сделки.

5. **Открытые линии**. Если у вас есть только электронная почта, то клиенту будет не очень удобно получить информацию от менеджеров, при том, что у него есть только, допустим, Facebook. Открытые линии позволяют подключать к Вашей
CRM
системе
Bitrix
24 Вконтакте,
Viber
, страницы
Facebook
,
Instagram
,
Youtube
, бота в
Telegram

, онлайн-чат на сайте, и общаться с клиентами в удобном для них «месте» не выходя из системы.

6. **Диск**. Облачное хранилище данных (англ. cloud storage) — модель онлайн-хранилища, в котором **данные** хранятся на многочисленных распределённых в сети серверах, предоставляемых в пользование клиентам, в основном, третьей стороной.[4] Передача важных документов или какой-либо важной информации может очень сильно потратить драгоценное время сотрудников компании. С помощью облачного хранилища передавать, хранить и просматривать, находясь в системе Bitrix24.

7. **Корпоративный мессенджер и бизнес-чат.** Скорость коммуникации между коллегами может сэкономить огромное количество времени и усилий, особенно если сотрудники находятся в разных частях здания или даже помещения. Поэтому корпоративный мессенджер - отличный помощник. Так же с помощью Десктоп-приложения общение может происходить даже при закрытом браузере.

Таким образом можно понять, что практически вся работа компании может проходить с помощью Bitrix24. Начиная от звонков и чатов внутри компании и заканчивая автоматизацией действий с помощью роботов и триггеров.

Литература

1. Хуснуллин И.А., Шакирьянов Э.Д Почему стоит использовать CRM-системы в бизнесе.

2. CRM-системы - что это такое. Рейтинг лучших систем управления взаимоотношений с клиентами и их внедрение [Электронный ресурс] URL: http ://sovets . net /9213- crm - sistemy - chto - eto . html

3. Официальный сайт Bitrix24 [Электронный ресурс] URL: https ://www . bitrix 24. ru /

4. Облачное хранилище данных [Электронный ресурс] URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Облачное_хранилище_данных